

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut yaitu ;

1. Pelaksanaan kualitas Pelayanan yang ada di Usaha KKMK Kamola dapat dikatakan bahwa belum berjalan dengan baik dikarenakan belum dilaksanakan atau belum maksimal dalam pelaksanaan dari beberapa Unsur Pelayanan di Usaha KKMK Kamola terdiri dari Kelengkapan produk, Akses, Promosi penjualan, Proses pelayanan dan ketelitian kinerja.
2. Berdasarkan hasil deskriptif dari partisipasi anggota sebagai pelanggan di Usaha KKMK Kamola dapat juga disimpulkan bahwa partisipasi anggota terhadap Usaha KKMK “Kamola” dapat dikatakan terbilang masih rendah jika dilihat dari jumlah pembelian anggota yang relatif masih terbilang kecil jika dibandingkan dengan jumlah konsumsi anggota.
3. Berdasarkan analisis diagram *cartesius* di Unit perdagangan dan unit pembayaran listrik jika dilihat di kuadran I bahwa indikator kelengkapan produk, Promosi penjualan, Akses dan Proses pelayanan pelaksanaannya di indikator-indikator ini masih rendah sedangkan harapan anggota tinggi.
4. Di unit Simpan pinjam jika dilihat dari hasil diagram *cartesius* indikator kualitas pelayanan yang masih rendah yaitu indikator ketelitian kinerja karena tanggapan anggota terhadap indikator ini masih kurang baik sedangkan harapan anggota untuk indikator ini penting.

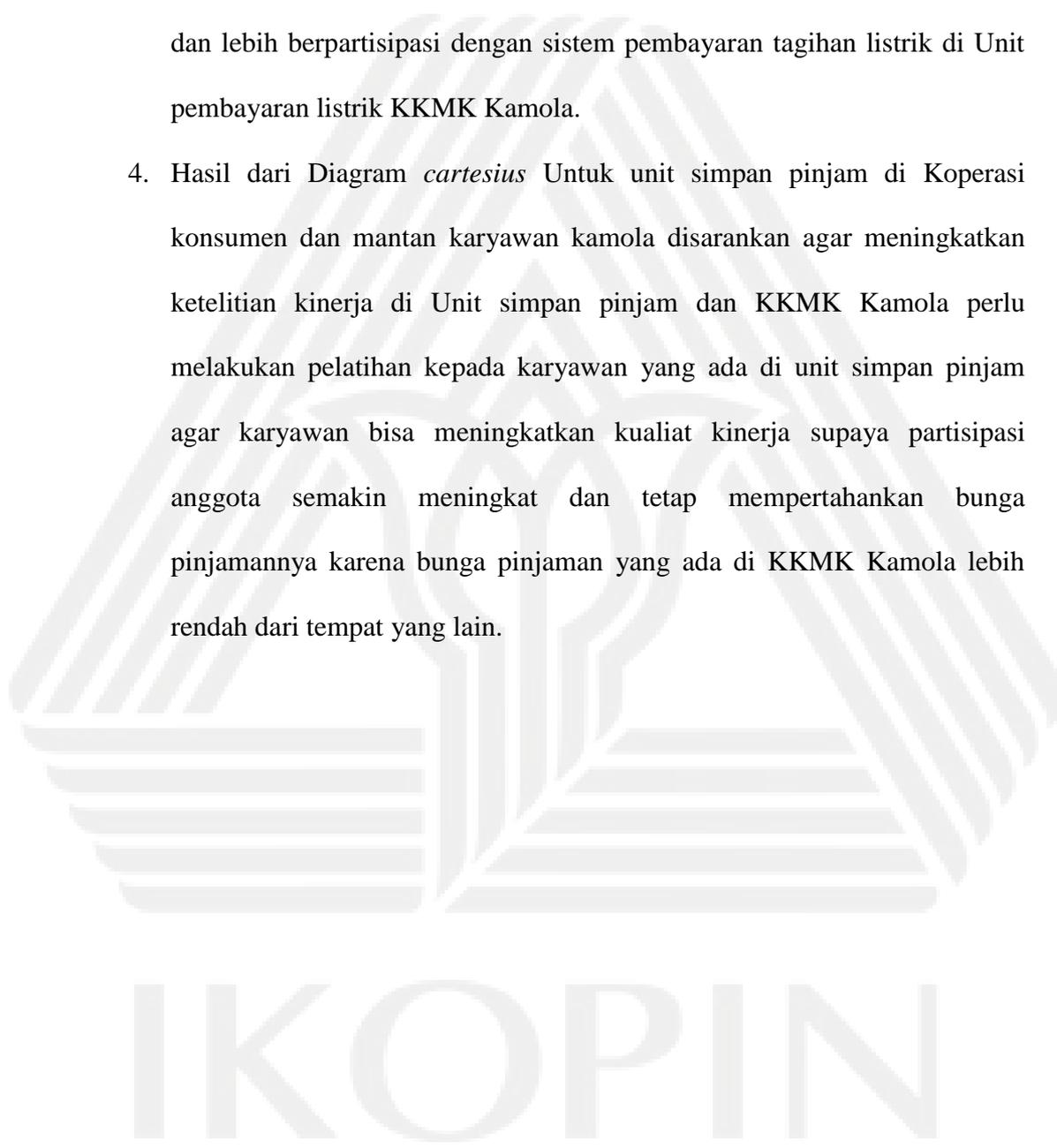
5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran sebagai masukan untuk Usaha KKMK Kamola adalah sebagai berikut ;

1. Untuk meningkatkan kesadaran anggota guna berpartisipasi aktif di Usaha KKMK Kamola, bisa melalui pendidikan perkoperasian yang diselenggarakan langsung oleh Pengurus Koperasi. Program tersebut tentunya harus dilaksanakan secara rutin agar wawasan perkoperasian anggota bertambah khususnya dalam hal partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi.
2. Untuk unit perdagangan KKMK Kamola dilihat dari hasil Diagram *cartesius* di Kuadran I disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terutama dari indikator kelengkapan produk, promosi penjualan, akses dan proses pelayanan. Dari indikator-indikator tersebut disarankan agar koperasi bisa memperbaiki indikator-indikator tersebut untuk unit perdagangan di Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola. Dan juga menambah karyawan dan Fasilitas di Unit perdagangan agar proses pelayanan dari unit ini tidak terhambat karena karyawan dan fasilitas yang terbatas.
3. Berdasarkan hasil dari diagram *cartesius* Untuk unit pembayaran listrik KKMK Kamola disarankan supaya melengkapi kebutuhan anggota yaitu dengan menerima pembayaran jenis listrik pintar karena pada era globalisasi sekarang sebagian besar anggota sudah menggunakan jenis pembayaran listrik Prabayar atau token dan juga menerima pembayaran

secara online karena jarak anggota dengan tempat koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola terbilang jauh. Jadi Unit pembayaran listrik di KKMK Kamola lebih meningkatkan pelayanan agar anggota merasa puas dan lebih berpartisipasi dengan sistem pembayaran tagihan listrik di Unit pembayaran listrik KKMK Kamola.

4. Hasil dari Diagram *cartesius* Untuk unit simpan pinjam di Koperasi konsumen dan mantan karyawan kamola disarankan agar meningkatkan ketelitian kinerja di Unit simpan pinjam dan KKMK Kamola perlu melakukan pelatihan kepada karyawan yang ada di unit simpan pinjam agar karyawan bisa meningkatkan kualiat kinerja supaya partisipasi anggota semakin meningkat dan tetap mempertahankan bunga pinjamannya karena bunga pinjaman yang ada di KKMK Kamola lebih rendah dari tempat yang lain.



IKOPIN